

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО  
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ  
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ-ТРЕНІНГУ**

**«Комунікативний менеджмент»**

**Рівень вищої освіти** – Перший (бакалаврський) рівень

**Ступінь вищої освіти** – бакалавр

**Галузь знань** - 07 Управління та адміністрування

**Спеціальність** - 073 Менеджмент

**Освітня програма** - Менеджмент

**Кількість кредитів** – 3 – 90 год., із них: аудиторних – 0/30 год.;  
самостійної роботи студента – 60 год.

**Форма навчання** – денна

**Рік підготовки** – 3, семестр – 5

**Компонент освітньої програми** – основна

**Дні занять** – відповідно до розкладу.

**Консультації** – відповідно до графіку навчального процесу.

**Мова викладання** – українська.

**Керівник курсу**

**Криштанович Світлана Володимирівна** – кандидат наук з державного управління, доцент, доцент кафедри економіки та менеджменту.

**Контактна інформація:**

Адреса: 79007, вул. Костюшка, 11, м. Львів. ауд. 213., тел. (032) 255-41-32

e-mail: [skrischtanovich@gmail.com](mailto:skrischtanovich@gmail.com)

**Опис дисципліни**

Комунікації в менеджменті відіграють дуже важливу роль, адже ефективність діяльності менеджерів всіх рівнів управління залежить в певній мірі й від ефективного обміну інформацією. Можливість реалізації цілей взаємодії співробітників організації, її комунікативних цілей зростає, якщо правильно організувати її проведення, досягати при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва.

**Метою викладання навчального курсу-тренінгу «Комунікативний менеджмент»** є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення,

проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, брэнда, особистості), концепції управління змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методології та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

**Завданням курсу** є розвивати знання та уміння у сфері управління; розвивати комунікативні здібності, підвищення доброзичливості, щирості, відкритості, спонтанності, креативності, гнучкості, толерантності (терпимості до іншого), розвивати здатність виражати емоції прийнятні для партнера; поліпшувати розуміння своєї та чужої поведінки; коректувати ціннісні орієнтації у напрямі їх соціалізації та зменшення егоцентричних тенденцій, усвідомленні життєвої місії; засвоєння нових форм поведінки, розвитку поведінкової гнучкості.

**Предметом вивчення навчального курсу-тренінгу «Комунікативний менеджмент»** є комунікативний процес в організаціях, що спрямований на підготовку менеджерів-професіоналів, які здійснюватимуть ефективний обмін інформацією на всіх рівнях управління, що сприятиме успішному їх функціонуванню.

### Навчальний контент

Назви змістових тем	Розподіл годин			Результати навчання Знати:
	разом	п	с.р.	
Тема 1. Майстерність у спілкуванні	6	2	4	Проблеми та практика спілкування. Методи переконання та впливу на людей. Три комунікаційні інструменти для досягнення успіху
Тема 2. Гнучкість у побудові відносин	6	2	4	Модель людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи ефективної комунікації
Тема 3. Процес та види комунікації	6	2	4	Комунікація як форма спілкування. Процес комунікації. Види, форми та структура комунікації
Тема 4. Невербальна комунікація.	6	2	4	Експресія як внутрішній світ людини. Мова жестів у комунікації. Голос і мімік як інструменти комунікації
Тема 5. Вербальна комунікація.	6	2	4	Мова, мовлення, свідомість. Роль мови в комунікації. Слова як цінність особистості. Мистецтво легкої розмови
Тема 6. Основи комунікативного менеджменту	6	2	4	Характеристика основних видів комунікації в організаціях. Функції комунікативного менеджменту. Типи комунікаційних мереж в організаціях
Тема 7.	6	2	4	Інформація та її місцем у бізнес-середовищі.

Інформація та її роль в бізнес-середовищі				Класифікація і характеристика різних видів інформації. Сутність інформаційної безпеки організації
Тема 8. Ефективний процес внутрішньої комунікації в організації	6	2	4	Управлінські ролі керівника організації. Проблеми ефективного функціонування системи внутрішніх комунікацій в організації
Тема 9. Управління зовнішніми системами комунікації	6	2	4	Особливості зовнішніх комунікаційних систем. Зовнішнє середовище для організації, система їх взаємодії. Види зовнішніх комунікацій. Системи управління інформацією
Тема 10. Корпоративна культура	6	2	4	Сутність та складові елементи корпоративної культури. Типи корпоративної культури. Функції корпоративної культури
Тема 11. Комунікативна культура	6	2	4	Етика ділового спілкування. Службовий етикет. Принципи оптимізації службових відносин. Комунікативні методи управлінського впливу. Сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання. Управління емоціями. Правила спарингу в комунікації
Тема 12. Командність та командотворення (тимбілдинг)	6	2	4	Цілі, завдання та принципи тимбілдинга. Доцільність застосування тимбілдинга. Правила проведення тимбілдинга
Тема 13. Результативний конфлікт.	6	2	4	Пастки конфлікту. Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій. Перетворення конфлікту на результат
Тема 14. Корпоративний імідж	6	2	4	Сутність поняття «імідж» та його основні властивості. Загальна характеристика елементів корпоративного іміджу. Процес формування і розвитку корпоративного іміджу. Сутність понять «корпоративний імідж», «персональний імідж», «фірмовий стиль»
Тема 15. Селф-брендинг: як перетворити своє ім'я на бренд	6	2	4	Сутність поняття «селф-брендинг». Як розробити свій бренд. Етапи створення особистісного бренду. Презентація свого бренду.
Разом	90	30	60	

## **Формування програмних компетентностей**

### ***Постреквізити:***

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти таких результатів навчання:

#### **загальні компетентності:**

**ЗК 8.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

#### **фахові компетентності:**

**СК 5.** Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

**СК 9.** Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

**СК 10.** Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

**СК 11.** Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

**СК 14.** Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

**СК 15.** Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

#### **Програмні результати навчання:**

**ПРН 9.** Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

**ПРН 10.** Показувати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.

**ПРН 11.** Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

**ПРН 15.** Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

**ПРН 28.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

**ПРН 29.** Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

### **Політика оцінювання**

Передбачає дотримання принципів доброчесності та студентоцентрованого підходу.

### **Оцінювання**

Оцінювання якості знань студентів здійснюється відповідно до:

Положення ЛДУФК [http://www.ldufk.edu.ua/files/tekst\\_fail/dokumenty%20LDUFK/polozhennia\\_pro\\_opytuvannia04%2020.pdf](http://www.ldufk.edu.ua/files/tekst_fail/dokumenty%20LDUFK/polozhennia_pro_opytuvannia04%2020.pdf)

Робочої програми: <http://repository.ldufk.edu.ua/>

Порядок оцінювання: <http://repository.ldufk.edu.ua/>

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### ОСНОВНА

1. Бурмака Т. М. Комуникативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с
2. Васильченко М.Ю, Гришко В.В. Комуникативний менеджмент : навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В. Гришко.– Полтава : ПолтНТУ, 2018 – 228 с.
3. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : Навчальний посібник 2017 – 312 с.
4. Професійні комунікації [Текст] : Навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.
5. Тренінги з менеджменту: навчально-методичний посібник / М. І. Копитко, Л. М. Томаневич. – Львів: ЛьвДУВС, 2017. – 128 с.
6. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : Навчальний посібник / Т. О. Чистіліна. – ЦУЛ, 2017. – 304 с.

### Додаткова

1. Антипцева А. Комуникативний менеджмент : навч.-метод. посібник / А. Антипцева. – Харків, 2013. – 53 с.
2. Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., Панченко Ю.В., Федотова Н.В. Менеджмент і маркетинг туризму. Нпвч. посібник / за ред.. О.Є. Лугініна. – К.: Видавництво Ліра-К, 2012 -364 с.
3. Дахігг. Ч. Сила звички / Чарлз Дахігг ; пер. з англ. Ганни Лелів. – Нью-Йорк : Random House, 2012. – 400 с.
4. Жигайло Н. І. Комуникативний менеджмент: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. – 368 с
5. Жигайло Н. І. Психологія: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів : Сполом, 2013. – 264 с.
6. Жигайло Н. І. Психологія: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів : Сполом, 2013. – 264 с.
7. Коулман П. Т. Результативний конфлікт / Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інна Софієнко. – 2-ге вид. – К.: Наш формат, 2017. – 312 с.
8. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник – К.: Знання, 2012.- 343 с.

9. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.

10. Пинк Д. Драйв что на самом деле нас мотивирует / Дэниел Пинк : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблішер, 2013. – 311 с.

11. Роберт А. Ром. Позитивная типология личности / Доктор Роберт А Ром, предисловие Зига Зиглера, 196 с.

12. Трейсі, Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / Б. Трейсі ; пер. з англ. Р. Клочка. – Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 208 с.

13. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху / Кейт Феррацці ; пер. з англ. Дмитра Кушніра. – Нью-Йорк, 2014. – 400 с.

14. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств / Кейт Феррацці ; пер. з англ. Ірини Грипи. – Нью-Йорк, 2014. – 400 с.

15. Чан Кім В. Стратегія блакитного океану / В. Чан Кім, Рене Моборн. – Бостон, 2015. – 288 с.

### **Інформаційні ресурси інтернет**

1. Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

2. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)

3. Репозитарій ЛДУФК. – Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/>

4. Вербальна комунікація : вікіпедія. – Режим доступу: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна\\_комунікація](https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна_комунікація)

5. Вербальна комунікація : навч. матеріали он-лайн : психологія .– Режим доступу: [http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna\\_komunikatsiya](http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya)

6. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент.– Режим доступу: [http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna\\_neverbalna\\_komunikatsiya](http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya)

7. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка : менеджмент.– Режим доступу: [http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi\\_komunikatsiy\\_organizatsiyi](http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi)